

GESTION DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION

INTRODUCCION A LA CALIDAD TOTAL (TQM)

XI JORNADAS DE CAPACITACION DEL GRUPO DE RESPONSABLES DE ESTADISTICAS DE LOS PPJJ DE LAS PROVINCIAS ARGENTINAS Y C.A.B.A

OFICINA DE GESTION DE CALIDAD JUDICIAL

2017

LA MEDICION PARA LA CALIDAD

Cuidado con las siguientes premisas!:

- ▶ Con solo medir, ya se empieza a mejorar
 - ▶ Si no lo puedes medir, no lo puedes mejorar

EN GESTION DE LA CALIDAD, TODO SE PUEDE MEDIR

LA MEDICION PARA LA CALIDAD

Por qué medir?:

- ▶ Medir nos permite conocer toda la información respecto de un hecho que queremos analizar y explicar
 - ▶ Nos permite identificar oportunidades de mejora
 - ▶ Nos confiere mayor certeza y confiabilidad en la planificación

PENSAMIENTO ESTADISTICO

Es una postura mental que ayuda a comprender la variación en los procesos y la posibilidad – o no – de predecir esa variación

Variación:

Medida de la complejidad de un sistema, definida como el número de sus estados posibles

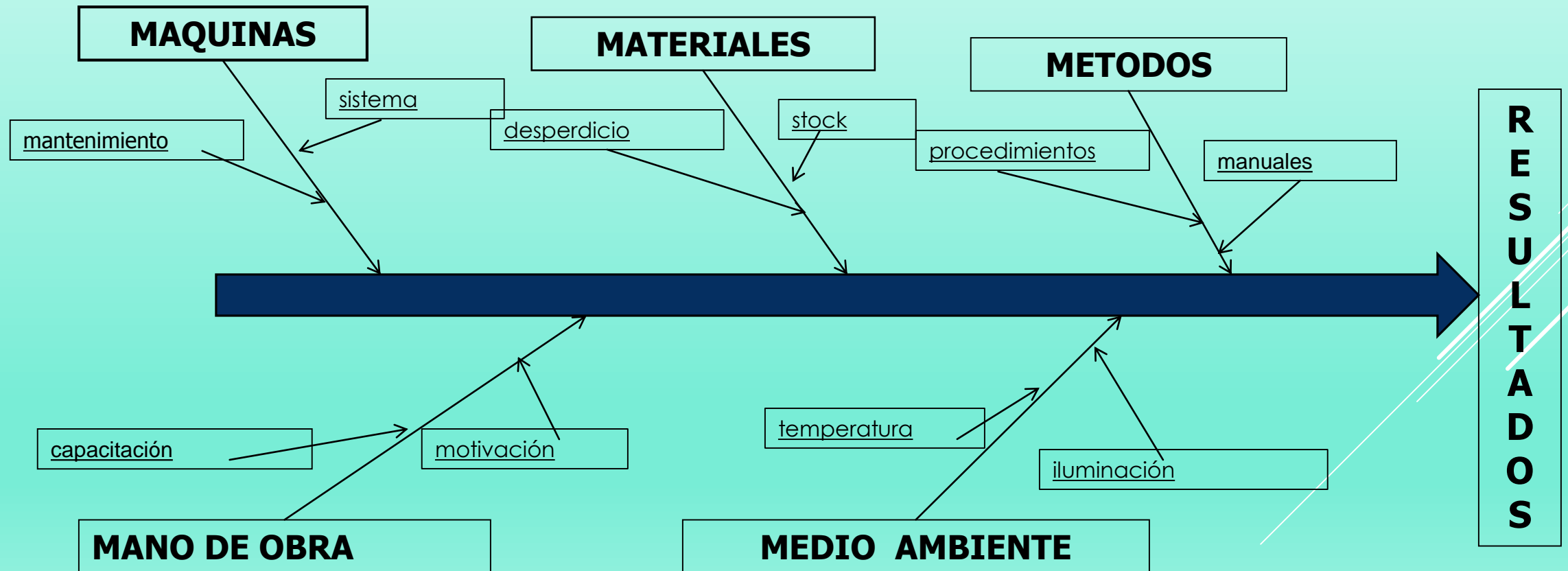
La variación se pone de manifiesto como consecuencia del proceso de MEDIR

PENSAMIENTO ESTADISTICO

- ▶ **Todo varía**
- ▶ **Hechos individuales son impredecibles**
- ▶ **Grupos de cosas provenientes de un sistema constante de causas tienden a ser predecibles**

PENSAMIENTO ESTADISTICO

Que hace variar el resultado de los procesos?



PENSAMIENTO ESTADISTICO

TIPOS DE CAUSAS:

- **COMUNES O ASIGNABLES**
- **ESPECIALES O NO ASIGNABLES**

PENSAMIENTO ESTADISTICO

La comprensión de la variación, de la diferencia entre las causas comunes y especiales y, por ende, la determinación de cuando actuar para corregir el proceso es clave para estabilizar y gestionar un proceso. Nos indica cuando debemos actuar

LA VARIACION ESTA SIEMPRE PRESENTE

PENSAMIENTO ESTADISTICO

El pensamiento estadístico favorece el proceso de prevención al ayudarnos a indagar, analizar y clasificar las causas que provocan variación

Para poder determinar la variabilidad de un proceso, lo que debemos hacer es MEDIR el proceso

M E D I C I O N

MEDIR: Comparar con un patrón

INDICADORES: Son valores numéricos, gráficos o físicos que representan una relación entre datos comparables

DATO: Resultado de una medición, control o información disponible

MEDICION

Para que se utilizan indicadores?:

- **El indicador se compara contra un valor deseado o esperado**
- **Se utiliza para fijar objetivos de mejora**
- **Contribuyen a contar con un método sistemático para monitorear el desempeño de la organización**

MEDICION

MEDIMOS para cumplir con la premisa de:

***BASARNOS EN DATOS, HECHOS E
INFORMACION PARA TOMAR LAS DECISIONES***

MEDICION

Sugerencias básicas para el proceso de MEDIR:

- *Observar y después medir*
- *Medir con un motivo*
- *Elegir variables de tipo continuo*
- *Tener un proceso para medir*

MEDICION

VARIABLE: *Dato que puede tener un valor cualquiera dentro de un conjunto de valores*

TIPOS:

- **Discretas – Por atributos**
- **Continuas**
- **Nominales**

MEDICION

PROCESO DE MEDICION:

- 1. Crear un mapa detallado del proceso*
- 2. Seleccionar qué variables medir?*
- 3. Recolectar los datos*
- 4. Determinar el desempeño de los procesos*